

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai hasil penelitian terdahulu ini merupakan aspek penting untuk dijadikan sebagai bahan tinjauan, perbandingan dan pembeda dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu ini berguna untuk mengetahui bagaimana metode penelitian dan hasil dari penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian serta untuk mengetahui langkah peneliti salah atau benar. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan ini serta dijadikan sebagai tinjauan dan perbandingan:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rusnadiyah, R. Widya Setiabudi Sumadinata, dan Deasy Sylvia Sari (2021), dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung”. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Rusnadiyah, R. Widya Setiabudi Sumadinata, dan Deasy Sylvia Sari adalah untuk menjelaskan keberjalanan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung yang mulai berjalan sejak dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 15

Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana peneliti menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang menjadi fokus dan diiringi dengan interpretasi yang akurat melalui wawancara mendalam. Model implementasi kebijakan yang digunakan yaitu Model Edward III (1980), model ini menggambarkan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dengan faktor-faktor yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan skruktur birokrasi. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bandung sudah terlaksana dengan cukup baik. Namun, DPMPTSP Kabupaten Bandung belum secara rutin dan langsung melakukan komunikasi dengan kelompok sasaran perizinan juga dengan dinas terkait tentang kejelasan SOP. Ada pula jenis pelayanan pada aplikasi perizinan yang belum sesuai dengan kebutuhan sehingga tujuan pelayanan terpadu yaitu cepat dan tepat belum dapat tercapai secara maksimal.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kariaman Sinaga (2018), dengan judul “Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpatu Satu Pintu Kota Medan”. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Kariaman Sinaga adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang menjadi fokus dan diiringi dengan interpretasi yang tradisional dan akurat dengan menggunakan metode wawancara secara mendalam. Model implementasi kebijakan yang digunakan adalah model George Edward III yaitu model implementasi E-government yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan skruktur birokrasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi kebijakan E-government baik itu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sudah terlaksana dengan cukup baik namun belum sampai pada tahap sangat baik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Hizbulah Mawardi Ubaidillah (2020), dengan judul “Pengaruh Kebijakan PERZELA Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan”. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Hizbulah Mawardi Ubaidillah adalah untuk mengetahui pelaksanaan Kebijakan Perizinan Elektronik Lamongan (PERZELA) DPMPTSP Kabupaten Lamongan menurut masyarakat, mengetahui tingkat kualitas pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta menganalisis pengaruh kebijakan perizinan elektronik lamongan terhadap kualitas pelayanan perizinan elektronik di DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Metode yang digunakan

dalam penelitian ini adalah mix metode kualitatif dan kuantitatif, pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Analisisnya menggunakan teknik statistic deskriptif, statistic inferensial serta deskriptif kualitatif. Dianalisa menggunakan software SPSS regresi linier sederhana. Teori yang digunakan adalah teori kebijakan publik dan teori pelayanan publik. Hasil dari penelitiannya adalah: pertama, masyarakat menilai bahwasannya rata-rata skor untuk variabel X yakni Pelaksanaan Kebijakan Perzela adalah 4,1 dari total skor tertinggi 5,0 yang artinya masyarakat cukup percaya bahwa Perzela sudah berjalan dengan baik. Kedua, tingkat kualitas pelayanan DPMPTSP khususnya dalam hal perizinan online menurut masyarakat rata-rata skor untuk variabel Y yakni Kualitas Pelayanan Perizinan Online adalah 4,0 dari total skor tertinggi 5,0 yang artinya masyarakat menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan online DPMPTSP Kabupaten Lamongan berada pada tingkat kualitas yang tinggi. Ketiga, terdapat pengaruh positif antara Kebijakan Perzela terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online, namun dengan tingkat hubungan atau pengaruh yang rendah, dimana pengaruh Kebijakan Perzela (X) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Online (Y) adalah sebesar 6,5% sedangkan 93,5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berikut ini tabel mengenai kajian pustaka penelitian terdahulu:

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Rusnadiyah, R. Widya Setiabudi Sumadinata, dan Deasy Sylvia Sari (2021)	Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung	Teori implementasi kebijakan Model Edward III (1980).	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara mendalam
2	Dr. Kariaman Sinaga, M.AP (2018)	Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	Teori implementasi kebijakan Model Edward III.	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara mendalam
3	Ahmad Hizbulah Mawardi Ubaidillah (2020)	Pengaruh Kebijakan PERZELA Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan	Teori Kebijakan Publik Menurut James Anderson, dan Teori Pelayanan Publik.	Mix metode kualitatif dan kuantitatif	Deskriptif statistik dan deskriptif kualitatif	Regresi linier sederhana dan wawancara mendalam.

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti, 2022

2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theori

2.1.2.1 Teori Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan bentuk kerjasama anantara dua orang atau lebih yang bersifat rasional. Administrasi publik terdiri dari dua suku kata yaitu administrasi dan publik, administrasi berasal dari Bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *ministrare* yang artinya adalah melayani (*to serve*) (Revida et al, 2020: 2). Dengan demikian administrasi adalah membantu atau melayani dengan intensif. Administrasi mengandung dua pengertian dalam arti sempit dan dalam arti luas. Dalam arti sempit administrasi didefinisikan sebagai kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis atau yang sering disebut dengan kegiatan tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah proses kerja sama secara rasional yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Pasolong dalam Revida et.al (2020:3) menyatakan bahwa administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan antara dua orang atau lebih atau oleh suatu lembaga secara rasional yang dilakukan untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dengan memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Selain itu, Dimock dan Dimock dalam (Muhammad, 2019: 29), menyatakan bahwa administrasi negara atau publik merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari salah satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan dan dikemudikan. Administrasi negara/publik merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses. Oleh sebab itu, sebagai suatu ilmu yang diperoleh dari kedua ilmu pengetahuan ini, administrasi negara menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami. Pertama, perlu mengetahui sesuatu mengenai administrasi umum. Kedua, harus diakui bahwa banyak masalah administrasi negara timbul dari kerangka politik.

Administrasi publik mempunyai ciri-ciri tertentu yang membedakannya dengan administrasi privat, sosial dan administrasi lainnya. Thoha (1997) dalam (Anggara, 2012) menyatakan ciri-ciri administrasi publik sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan bersifat urgen (penting) dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta. Urgensi pelayanan ini karena menyangkut kepentingan semua masyarakat dan jika diserahkan dan ditangani oleh organisasi lainnya tidak akan berjalan.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli dan semi monopoli.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan. Hal ini memberikan warna legalitas dari administrasi negara.

4. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh pasar. Pelayanan oleh administrasi negara ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
5. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Dalam fungsi kegiatannya, Fayol dalam Anggara (2012) memisahkan fungsi administrasi kedalam 5 aspek pokok yang penting, yaitu:

- a. Merencanakan;
- b. Mengorganisasikan;
- c. Memimpin;
- d. Melaksanakan pengoordinasian;
- e. Melakukan pengawasan.

Dari fungsi tersebut dapat dilihat bahwa kegiatan administrasi berkaitan dan sejalan dengan fungsi dari manajemen maupun organisasi. Kedua pengertian tersebut dikiasikan sebagai anatomi dan fisiologi dalam ilmu biologi. Organisasi adalah struktur hubungan manusia yang terjadi berdasarkan wewenang dan secara wajar dalam suatu sistem administrasi. Sedangkan manajemen adalah rangkaian tindakan yang ditunjukkan untuk mencapai suatu kerja sama yang rasional dalam sistem administrasi. Menurut Lepawsky dalam Silalahi (1992), menyatakan bahwa administrasi kadang-kadang menunjuk pada kata-kata khusus, baik sebagai manajemen maupun organisasi, sehingga sering diterjemahkan menjadi manajemen administratif atau organisasi administratif. Dalam melaksanakan kegiatan

administrasi atau manajemen ada fungsi-fungsi administrasi yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun prinsip-prinsip umum administrasi yang dikemukakan oleh Simon (1998) dalam Anggara (2012) sebagai berikut:

- a. Efisiensi administrasi ditingkatkan melalui spesialisasi tugas dikalangan kelompok:
- b. Efisiensi administrasi ditingkatkan melalui spesialisasi tugas dikalangan kelompok dalam suatu hierarki wewenang yang pasti:
- c. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor didalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil:
- d. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokan pekerjaan dengan maksud-maksud pengawasan berdasarkan:
 - 1) Tujuan:
 - 2) Proses:
 - 3) Langanan:
 - 4) Tempat.

2.1.2.2 Teori Manajemen

Menurut Taufiqurakhman (2018), kata manajemen berasal dari Bahasa Prancis kuno yaitu *management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Kata manajemen mungkin juga berasal dari Bahasa Italia yaitu *managgiare* yang berarti mengendalikan terutama dalam konteks mengendalikan kuda. Sedangkan dalam Bahasa Latin *manus* yang berarti tangan. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini

dari Bahasa Inggris menjadi *management* yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.

Robbins dan Coulter (1999) dalam Taufiqurokhman & Satispi (2018: 7-8), menyebutkan bahwa “Manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.” Menurut Robbins dan Coulter ini terdapat 2 kata penting yang saling terkait disini adalah pengkoordinasian orang lain yang efektif dan efisien. Pengkoordinasian orang lain ini artinya melibatkan orang lain, sedangkan efektif dan efisien untuk menunjukkan berdaya guna dan berhasil guna. Pengkoordinasian orang lain tidak berarti kegiatan tidak dapat dilakukan sendiri, hanya saja dalam pertimbangan efektivitas dan efisiensi perlu keterlibatan orang lain. Lalu untuk mencapai secara optimal keterlibatan tersebut, perlu dikelola atau ada proses atau upaya pengkoordinasian yang disebut manajemen.

Robbin dan Coulter (1999) dalam Taufiqurokhman & Satispi (2018) juga menyebutkan bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan, mencakup pendefinisian tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan.
2. Pengorganisasian, menentukan tugas apa saja yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, bagaimana tugas-tugas dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat.

3. Kepemimpinan, meliputi kegiatan-kegiatan memotivasi bawahan, mengarahkan, menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif dan memecahkan konflik.
4. Pengendalian, meliputi pemantauan kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa semua orang mencapai apa yang telah direncanakan dan mengkoreksi penyimpangan-penyimpangan yang ada.

Selain itu, manajemen juga memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Adanya proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang pemimpin,
2. Berhubungan dengan pencapaian tujuan,
3. Menggunakan sumber daya organisasi, dan
4. Dilakukan secara sadar dan terus-menerus.

Manajemen juga memiliki peran yang penting, dimana peran manajemen disini dapat dilihat dari peran seorang manajer atau pimpinan dalam suatu organisasi. Organisasi dan manajemen adalah dua bidang yang terkait erat. Organisasi untuk keberhasilan membutuhkan manajemen yang baik dan manajemen tersebut dikelola oleh manajer atau pimpinan. Peran manajemen menurut Mintzberg dalam dalam Taufiqurokhman & Satispi (2018) adalah sebagai berikut:

1. Peran antar pribadi, yaitu peran-peran yang melibatkan kegiatan-kegiatan simbolis (*figure head*), pemimpin dan penghubung.
2. Peran informasi, yaitu peran yang meliputi kecepatan-kecepatan memantau, menyebarkan dan juru bicara.

3. Peran memutuskan, yaitu peran yang meliputi kewirausahaan, penanganan, gangguan, pengalokasian sumber daya.

2.1.2.3 Teori *E-Government*

E-government terdiri dari dua bagian penting yaitu “*governance*” sebagai konsep utama dan “*electronic*” sebagai alat untuk meningkatkan proses *governance*. Di Indonesia sendiri e-government mulai muncul pada era tahun 2000, sejak ini internet telah cukup banyak dikenal dan dimanfaatkan oleh pemerintah dan dunia usaha, namun belum banyak lembaga pemerintah yang memiliki situs web, bahkan di tingkat Departemen. Dalam perkembangannya *e-government* dapat dikembangkan lebih lanjut dan lebih luas ke *e-governance*. Menurut Heeks (2001) dalam Sedarmayanti & Aziz (2020: 99), *e-governance* diartikan sebagai pemanfaatan ICT (*Information and Communication Technologies*) untuk mendukung pemerintahan yang baik (*Good Governance*). *Good Governance* merupakan hasil akhir dari pergeseran paradigma administrasi publik mulai dari model klasik atau disebut Administrasi Negara Lama (*Old Public Administration*), *New Public Manajemen* (NPM), *New Public Service* (NPS) hingga sampai pada *Good Governance* yang berkembang sejak pertengahan 1990-an hingga sekarang. Lebih lanjut dijelaskan bahwa *e-governance* mencakup:

1. *e-Administration*, untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri dan menciptakan pemberdayaan.

2. *e-Citizen dan e-Service*, menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintahan dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi dan dengan meningkatkan layanan publik.
3. *e-Society*, membangun interaksi diluar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerja sama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Untuk mewujudkan *e-governance*, Heeks (2001) dalam Sedarmayanti & Aziz (2020: 100), menjelaskan tentang enam persyaratan kesiapan. Kesiapan tersebut berkaitan dengan: (i) insfrastruktur sistem data, (ii) insfrastruktur legal/hukum, (iii) insfrastruktur kelembagaan, (iv) insfrastruktur SDM, (v) insfrastruktur teknologi, dan (vi) kepemimpinan dan pemikiran strategis.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan manfaat bagi banyak orang, terlebih lagi di era globalisasi seperti saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dibutuhkan dalam segala bidang. Salah satunya bidang pemerintahan yaitu dalam hal pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat dan kemampuan pemanfaatan secara luas dapat membuka kesempatan bagi pengakses, pengelola serta pendayaguna informasi secara cepat dan tepat. Tidak hanya itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) dapat meningkatkan efisiensi, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. *E-government* pada dasarnya merupakan penyampaian informasi pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan

secara online melalui internet ataupun perlengkapan digital lainnya. Menurut Holmes (2000) dalam Sedarmayanti & Aziz (2020: 94), *E-gov* didefinisikan sebagai kegunaan teknologi informasi untuk memberikan/menyajikan pelayanan kepada publik dengan lebih nyaman, berorientasi kepada konsumen, mengefektikan biaya dan secara keseluruhan merupakan cara yang lebih baik dari sebelumnya. Sedangkan menurut Hole (2011) dalam Nugraha (2018: 35), secara konseptual konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan computer serta media masa. Melalui pengembangan *e-government* ini dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Untuk mengembangkan *e-government* ada empat fase yang diusulkan oleh World Bank (2002) dalam Nugraha (2018: 36), yakni *Presence* (kehadiran), *Interaction* (interaksi), *Transaction* (transaksi) dan *Transformation* (transformasi). Menurut Gupta (2004) dalam Nugraha (2018: 36) keempat fase pengembangan tersebut jika dikontekan untuk pengembangan situs web *e-government* di Indonesia meliputi: (1) Kehadiran, yaitu memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar dibutuhkan masyarakat dalam situs web pemerintah; (2) Interaksi, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah; (3) Transaksi, yaitu web pemerintah daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi fasilitas transaksi pelayanan publik dari

pemerintah; (4) Transformasi, yaitu dalam hal pelayanan pemerintah meningkatkan secara terintegrasi. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik) salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yaitu *e-government*. Secara umum *good governance* berarti pemerintahan yang baik. Dalam versi World Bank, *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. *E-government* merupakan salah satu alat untuk menuju *good governance*. Untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat melalui *e-government* ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya yaitu meliputi:

1. *Government to Citizen (G2C)* adalah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi antar pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat dalam mencari informasi mengenai pemerintahan.
2. *Government to Business (G2B)* adalah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. dikarenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang

sangat baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis. dan tujuannya adalah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.

3. *Government to Government (G2G)* adalah sebuah tipe hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.
4. *Government to Employees (G2E)* adalah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kineja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.
5. *Government to Non-Profit (G2N)* adalah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi Non Profit seperti NGO, Partai Politik, dan lain-lain. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat dikelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

E-government sendiri memiliki keuntungan dan kerugian bagi rakyat.

Keuntungannya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, karena informasi dapat disediakan 24 jam selama 7 hari dalam seminggu dimana saja dan kapan saja tanpa harus menunggu dibukannya kantor.

2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan atau transparansi yang diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang efisien.
5. Teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dicanangkan pemerintah dapat berjalan dengan lancar.

Sedangkan kerugian dari *E-government* adalah sebagai berikut:

1. Semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintah akan membuka peluang terjadinya *cyber crime* yang dapat merusak sistem TIK pada *E-government*.
2. Kurangnya interaksi atau komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.
3. Kelemahan utama tentang *E-government* adalah kurangnya kesetaraan dalam akses publik.
4. Pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan SDM sangat membatasi penetrasi komputerasi dalam sistem pemerintahan.

5. Belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *E-government*.

2.1.3 Kajian Terhadap Midle Theori

2.1.3.1 Teori Kebijakan Publik

Menurut Abdoellah & Rusfiana (2016), mengemukakan bahwa kebijakan pemerintah itu terjemahan dari "*public policy*", dalam hubungan ini sering pula *public policy* tersebut diterjemahkan sebagai kebijakan publik. mengenai istilah publik sendiri adalah berasal dari Bahasa Latin "*publicus*" atau "*pubes*" yang berarti orang dewasa, atau dari kata *poplicus* dari *populus* atau *people* dalam Bahasa Inggris yang berarti penduduk. Sedangkan pengertian "*policy*" itu merupakan tindakan pemerintah, baik dalam arti sempit maupun dalam arti luas. Oleh karena itu disebut *public policy* yang berarti kebijakan pemerintah, kebijakan umum atau kebijakan negara.

Menurut Hoogerwerf dalam Abdoellah & Rusfiana (2016), dalam 'Over Heids Beleid' (diterjemahkan "ilmu pemerintahan"), menyebutkan bahwa:

"Policy itu merupakan usaha untuk mencapai tujuan tertentu dalam urutan waktu serta sarana tertentu. Policy adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah, oleh karena itu ia adalah upaya untuk memecahkan, mengurangi, mencegah suatu masalah tertentu dengan cara tertentu yaitu tindakan yang searah."

Menurut Hoogerwerf tersebut, untuk mengetahui kebijakan itu sebaiknya menentukan lebih dahulu hubungan antara masalah dengan kebijakan dan antara kebijakan dengan masalahnya. Masalah dapat dirumuskan sebagai ketidaksesuaian antara suatu ukuran yang berupa asas, norma, tujuan dengan gambaran suatu

keadaan yang sedang berlangsung atau yang diperkirakan akan terjadi dengan demikian maka masalah adalah perbandingan antara ukuran yang dipakai dengan gambaran keadaan yang sedang berlangsung. Oleh karena itu, masalah kemasyarakatan atau masalah publik perlu dirumuskan tidak hanya oleh yang menjalankan kebijakan tetapi juga oleh objek dan sasaran dari kebijakan. Kebijakan bukan hanya mengenai pertanyaan dan kemungkinan masalah, tetapi juga mengenai pertanyaan masalah mana yang akan ditangani terlebih dahulu dengan melihat tingkat urgensi dari masalah tersebut atau tentang bagaimana menyusun suatu urutan masalah. Karena ada masalah yang harus diprioritaskan sehingga urutan tersebut merupakan suatu daftar prioritas masalah yang sangat dipengaruhi oleh lingkungan. Menyusun prioritas atau pembentukan agenda (*agenda building*) adalah proses menerjemahkan tuntutan-tuntutan masyarakat atau kelompok dalam masyarakat yang menjadi pokok perselisihan yang bersaing meminta perhatian dari yang menjalankan kebijakan dengan perhatian umum.

Oleh karena itu masalah publik yang telah diidentifikasi begitu banyak jumlahnya, maka para pembuat keputusan akan memilih dan menentukan problem mana yang seharusnya memperoleh prioritas utama untuk diperhatikan secara serius dan aktif, sehingga biasanya agenda pemerintah ini mempunyai sifat yang khas, lebih konkrit dan terbatas jumlahnya. Dalam hal ini, Lester dan Steward dalam Taufiqurohman (2014: 151), menyatakan bahwa suatu isu akan mendapat perhatian bila memenuhi beberapa kriteria yakni, bila suatu isu melampaui proporsi suatu krisis dan tidak dapat terlalu lama ditinggalkan. Mempunyai sifat partikularitas, dimana isu tersebut menunjukkan dan mendramatisir isu yang lebih besar.

Mempunyai aspek emosional dan mendapatkan perhatian media masa karena faktor human interest.

Sehubungan dengan uraian tersebut, Solichin Abdul Wahab (1991), mengetengahkan ciri-ciri tentang kebijakan pemerintah atau negara, yakni yang dilandasi pendapat David Easton, bahwa ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan pemerintah atau publik bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan itu dirumuskan oleh orang-orang yang memiliki wewenang dalam sistem politik. Misalnya pada para ketua adat, para ketua suku, para eksekutif, para legislator, para hakim, para administrator, para raja, dan sebagainya. Orang-orang dalam kelompok tersebutlah yang bertanggung jawab atas urusan-urusan politik tersebut dan berhak untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu, sepanjang tindakan tersebut masih berada dalam batas-batas peran dan kewenangan mereka. Oleh karena itu, ciri-ciri kebijakan pemerintah atau publik adalah:

1. Kebijakan publik/pemerintah lebih merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan daripada sebagai perilaku atau tindakan serba acak dan kebetulan, melainkan tindakan yang direncanakan.
2. Kebijakan pada hakikatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkaitan dan berpola yang mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan merupakan keputusan-keputusan yang berdiri sendiri. Misalnya kebijakan tidak hanya mencakup keputusan untuk membuat undang-undang dalam bidang tertentu, akan tetapi diikuti pula dengan keputusan-keputusan yang berkaitan dengan implementasi dan pemaksaan pemberlakuannya.

3. Kebijakan bersangkut paut dengan apa yang senyatanya dilakukan oleh pemerintah dalam bidang-bidang tertentu, dalam arti kebijakan pemerintah diikuti dengan tindakan-tindakan konkret. Dengan kata lain, walau bagaimanapun kebijakan pemerintah itu dianggap bagus, jika tidak disertai dengan tindakan-tindakan yang konkret, maka pemerintah/publik itu sesungguhnya tidak mengatur apa yang seharusnya ditangani terutama menjadi tuntutan dan kebutuhan masyarakat.
4. Kebijakan pemerintah atau publik mungkin berbentuk positif maupun negatif. Dalam bentuknya yang positif tindakan pemerintah yang dimaksudkan untuk mempengaruhi masalah tertentu. Sementara dalam bentuk negatif, kebijakan kemungkinan meliputi keputusan-keputusan pejabat-pejabat pemerintah untuk tidak bertindak atau tidak melakukan tindakan apapun dalam masalah-masalah dimana campur tangan pemerintah justru diperlukan.

Abdoellah & Rusfiana (2016) pun menjelaskan bahwa pada hakikatnya pemerintah/publik sebagai jenis tindakan yang mengarah pada tujuan yang sesuai dengan konsep kebijakan tersebut, akan dapat dipahami jika kebijakan pemerintah itu dirinci kedalam beberapa kategori, yakni sebagai berikut:

1. *Policy demands* (tuntutan kebijakan), yaitu tuntutan atau desakan yang ditujukan kepada pejabat-pejabat pemerintah yang dilakukan oleh aktor-aktor lain, baik swasta maupun kalangan pemerintah itu sendiri, untuk melakukan tindakan tertentu atau sebaliknya untuk tidak berbuat sesuatu terhadap masalah tertentu.

2. *Policy decisions* (keputusan kebijakan), yaitu keputusan-keputusan yang dibuat oleh para pejabat pemerintah yang dimaksud untuk memberikan arah terhadap pelaksanaan kebijakan pemerintah. Dalam hubungan ini termasuk didalamnya keputusan-keputusan untuk menciptakan statute (ketentuan-ketentuan dasar), mengeluarkan perintah-perintah eksekutif (keputusan presiden), ketetapan-ketetapan, mencanangkan (peraturan-peraturan administrative).
3. *Policy statement* (pernyataan kebijakan), yaitu pernyataan resmi atau artikulasi (penjelasan) mengenai kebijakan pemerintah atau kebijakan publik, antara lain misalnya Ketetapan-ketetapan MPR, Keputusan Presiden atau Dekrit Presiden, Peraturan-peraturan administratif, Pernyataan-pernyataan atau Pidato-pidato para pejabat pemerintah yang menunjukkan keinginan untuk merealisasikan tujuan pemerintah. dalam kenyataannya policy statement, kadang kala menimbulkan sikap pertentangan dalam masyarakat. Misalnya yang berkaitan dengan lingkungan hidup, ketenagakerjaan, dan lain sebagainya.
4. *Policy outputs* (keluaran kebijakan), yaitu merupakan wujud kebijakan pemerintah yang paling dapat dilihat dan dirasakan. Karena menyangkut hal-hal yang senyatanya dilakukan guna merealisasikan apa yang telah digariskan dalam keputusan-keputusan dan pernyataan-pernyataan kebijakan. Dengan kata lain keluaran kebijakan ini adalah menyangkup apa yang dikerjakan oleh pemerintah dan hasil-hasilnya.

5. *Policy outcomes* (hasil akhir kebijakan), yaitu akibat-akibat atau dampak yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat, baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan sebagai konsekuensi dari adanya tindakan atau adanya tindakan pemerintah dalam bidang-bidang atau masalah-masalah tertentu yang ada didalam masyarakat.

2.1.3.2 Teori Manajemen Publik

Manajemen publik pada dasarnya merupakan studi yang terdiri dari berbagai disiplin ilmu, seperti ilmu manajemen, ilmu administrasi, ilmu kebijakan publik, ilmu politik dan lain sebagainya. Menurut Overman dalam Satibi, (2012: 12) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah "*scientific management*" meskipun sangat dipengaruhi oleh "*scientific management*". Manajemen publik bukanlah "*policy analysis*", bukan juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi "*rational-instrumental*" pada satu pihak dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti planning, organizing dan kontroling satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Maka dari itu, menurut Pasolong dalam Satibi (2012: 12) manajemen publik diartikan sebagai "manajemen instansi pemerintah". Manajemen instansi pemerintah ini berupa cara bagaimana upaya untuk mengelola institusi pemerintah.

Konsep manajemen publik saat ini semakin mendapatkan perhatian serius dikalangan masyarakat. Karena kehadiran manajemen publik ini telah ikut

memberikan dampak keberhasilan terhadap pengelolaan sektor publik, yang pada akhirnya mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Maka dari itu manajemen publik menjadi salah satu hal yang penting dalam pengelolaan pemerintah karena dapat memberikan penguatan terhadap efektivitas pengelolaan sektor-sektor publik.

Adapun prinsip-prinsip yang melandasi efektivitas pelaksanaan manajemen publik menurut Satibi (2012: 21) yaitu sebagai berikut:

1. *Akuntabel*, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan program yang telah dicenangkan.
2. *Transparan*, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses serta dikontrol oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk oleh masyarakat secara umum.
3. *Responsive*, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah seharusnya mempertimbangkan aspirasi, keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. *Efektif*, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan.
5. *Efisien*, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan nilai efisiensi. Dengan kata lain, sejauh mana manajemen publik mampu melakukan penggunaan sumberdaya organisasi yang dimiliki, khususnya sumber daya anggaran secara cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan.

6. *Adaptif*, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah selayaknya mampu mengadaptasikan diri dengan pergeseran, perkembangan dan percepatan ilmu pengetahuan, teknologi dan sistem informasi.
7. *Rasional*, berarti bahwa program pelaksanaan manajemen publik harus dapat dicerna secara logis (masuk akal). Dengan kata lain, program dan pelaksanaan manajemen publik tidak boleh mengada-ngada tanpa ada sasaran yang jelas.
8. *Professional*, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dilaksanakan oleh aparat atau pelaksana yang memiliki kemampuan serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program atau rencana yang telah ditetapkan. Sikap profesional ini akan tercermin dari kemampuan intelektual (kecerdasan), fisik (kekuatan secara fisik), serta kemampuan psikologis (kecerdasan emosional).

2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theori

2.1.4.1 Teori Implementasi Kebijakan

Kebijakan publik yang telah dibuat harus di implementasikan sebagai suatu tindakan dalam menyelesaikan masalah yang ada. Dalam proses implementasi kebijakan, harus memperhatikan berbagai hal terutama mengenai kebijakan yang akan di implementasikan tersebut harus sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedure (SOP), supaya dalam proses pengimplementasiannya dapat berjalan dengan lancar.

Menurut George C. Edward III (1980) dalam Abdoellah & Rusfiana (2016: 67-68) menyebutkan bahwa:

“Implementasi kebijakan adalah tahap perumusan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakana itu diimplementasikan dengan sangat baik. Suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.”

George C. Edward II, juga menyatakan untuk menjawab kemungkinan-kemungkinan terhadap konsekuensi tersebut terdapat empat faktor atau indikator implementasi kebijakan yang bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu dan menghambat implementasi kebijakan, maka pendekatan yang ideal adalah dengan cara merefleksikan kompleksitas ini dengan keempat faktor tersebut, indikator implementasi kebijakan tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi

Dalam proses komunikasi kebijakan terdapat tiga hal penting, yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan. Oleh karena itu, syarat utama untuk implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan ditularkan kepada personil yang tepat, akurat dan dipahami. Faktor dari indikator komunikasi ini yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

2. Sumber Daya

Dalam proses implementasi kebijakan, sumber daya dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan implementasi kebijakan publik agar lebih efektif. Sumber daya tersebut meliputi staf yang memadai serta keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul diatas kertas guna melaksanakan pelayanan publik. Faktor dari indikator sumber daya yaitu sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya peralatan, sumber daya informasi dan kewenangan.

3. Disposisi (Sikap Pelaksana/Tingkah Laku)

Kecenderungan dari para pelaksana merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi yang penting dalam implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, serta adanya dukungan, berarti mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diharapkan oleh para pembuat kebijakan. Oleh karena itu, ini berbicara tentang dampak, baik positif maupun negatif sangat tergantung pada kecenderungan sikap perilaku pelaksana kebijakan. Hal ini yang mempengaruhi kecenderungan-kecenderungan birokrat dan beberapa insentif. Faktor dari indikator disposisi ini yaitu komitmen, pengetahuan dan pemahaman.

4. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Birokrasi baik secara sadar maupun secara tidak sadar memiliki bentuk organisasi untuk kesepakatan kolektif, dalam rangka memecahkan masalah-masalah sosial dalam kehidupan modern. Oleh karena itu, struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan. Walaupun demikian, faktor struktur birokrasi dalam pelaksanaannya menghadapi dua faktor, internal yaitu prosedur kerja ukuran-ukuran dasar (*Standard Operating Procedures-SOP*) dan faktor eksternal yaitu fragmentasi. Fragmentasi dapat berupa tekanan-tekanan dari luar unit birokrasi, komite dalam *legislative*, *interest group*, pejabat-pejabat eksekutif dan faktor eksternal lainnya.

Ketepatan suatu strategi pelaksanaan kebijakan ditentukan oleh kemampuan menjabarkan aspek-aspek positif dari kebijakan. Proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrative yang bertanggung jawab dan menimbulkan ketaatan kepada diri kelompok atau sasaran publik, melainkan menyangkut pula jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang secara langsung dan tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak kepentingan (*stakeholders*) yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tujuan dari kebijakan baik bersifat positif maupun negatif. Oleh karena itu, Hasel (2002:18) dalam Abdoellah & Rusfiana (2016: 61), menyebutkan ada tiga kegiatan utama paling penting dalam implementasi kebijakan, yaitu:

- 1) Penafsiran, yaitu kegiatan yang menerjemahkan makna program ke dalam pengaturan yang dapat diterima dan dijalankan;
- 2) Organisasi, yaitu unit atau wadah untuk menempatkan program ke dalam tujuan kebijakan;
- 3) Penerapan, yaitu yang berhubungan dengan perlengkapan rutin untuk pelayanan, gaji atau upah.

Adapun faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan menurut Abidin (2004: 191) dalam Abdoellah & Rusfiana (2016: 59) yaitu:

- a. Faktor utama internal, yang terdiri dari kebijakan yang akan dilaksanakan dan faktor-faktor pendukung;
- b. Faktor utama eksternal, yaitu kondisi lingkungan (*environment*) dan pihak-pihak terkait (*stakeholders*).

2.1.4.2 Teori Pelayanan Publik

Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia dalam Hardiyansyah (2018: 13) pelayanan memiliki tiga makna yaitu: (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Menurut Morman dalam Taufiqurokhman & Satispi (2018: 75) menyatakan mengenai karakteristik pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh

yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Menurut Lovelock (2011) dalam Hardiyansyah (2018: 14) *service* adalah produk yang tidak berwujud berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak bertahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Menurut Rasyid dalam Hardiyansyah (2018: 17) menyatakan bahwa:

“Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.”

Maka dari itu birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) untuk keperluan dan kepentingan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Begitu pentingnya pelayanan publik bagi setiap organisasi pemerintah di Indonesia. Pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijakan Nomor 81 Tahun 1995 Tentang Tatalaksana

Pelayanan Umum, yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, berarti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, berarti bahwa adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrative, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, berarti bahwa adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, berarti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal terkait lainnya yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, berarti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, berarti bahwa pengadaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan. Kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan pemerataan, berarti bahwa agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, berarti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2018: 26) menjelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan pemerintah meliputi: Kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat, yang diijelaskan sebagai berikut:

- a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka Kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi

oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa Kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan Kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat sejahtera (*welfare society*).

b. Pendidikan dasar

Sama halnya dengan Kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran kemiskinan. Oleh karena itu, untuk memotong tingkat kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

c. Bahan kebutuhan pokok

Selain Kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur dan lain sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga

ketersediaanya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu: a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, c) pelayanan jasa. Yang selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Paspor dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan Kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa

pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana (banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran), pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial / *social security*)

Moenir dalam Taufiqurokhman & Satsipi (2018: 168) mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam yaitu:

1. Layanan secara lisan, layanan secara lisan ini dilakukan oleh petugas petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.
2. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3. Layanan dengan perbuatan, pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan publik mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai instansi pemerintah terhadap masyarakat penerima layanan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan tersebut akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat merasa puas atau kepuasan masyarakat meningkat merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “kualitas” mengandung banyak pengertian yaitu: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dan lain sebagainya) atau mutu. Sedangkan pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) dalam Hardiyansyah (2018: 54), adalah

“(1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan atau cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.”

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiyansyah (2018: 55-56) Pelayanan yang berkualitas pada intinya adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas. Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengembangkan metode SERQUAL (Service Quality) yang menyederhanakan 10 dimensi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan. Metode SERQUAL yaitu:

“SERQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.”

SERQUAL atau kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus yaitu satu pihak penilaian SERQUAL pada dimensi konsumenn (*customer*). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* (pemberi) atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan

oleh orang-orang yang melayani ditingkat manajerial ke tingkat *front line service*. Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan tersebut. Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiyansyah (2018: 63) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati atau Perhatian). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud) merupakan kualitas yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Untuk dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan atau keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 5. Dimensi *Empathy* (Empati atau Perhatian) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Untuk dimensi *Empathy* (Empati atau Perhatian), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Hubungan kedua faktor antara implementasi kebijakan dengan kualitas pelayanan yaitu merupakan hal yang cukup berkaitan. Dimana dalam pelayanan publik implementasi kebijakan merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan berhasil atau tidaknya kebijakan untuk mengurangi suatu masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. karena kualitas pelayanan merupakan salah satu keunggulan yang dimiliki dalam proses pelayanan. Keberhasilan implementasi kebijakan juga dapat dilihat dari kemampuan pembuat kebijakan dalam mengoperasionalkan program-program. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya pembuat kebijakan untuk mempengaruhi perilaku birokrat pelaksanaan agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran.

Menurut Wycof dalam Nurdin (2019:16) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Mukarom & Laksana (2015: 131) menyatakan bahwa pelayanan publik memerlukan kebijakan yang tepat. Hal ini berarti jika implementasi kebijakan dilakukan dengan baik maka kualitas pelayanan publik pun akan baik pula. Karena implementasi kebijakan

sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam menentukan berhasil atau tidaknya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam kebijakan tersebut.

2.1.4.3 Sistem Pelayanan Perizinan Online

Seiring dengan perkembangan pemerintah di daerah maka berbagai jenis pelayanan pun mengalami perkembangan pula. Ada daerah yang memiliki jenis pelayanan yang sedikit serta ada pula daerah yang memiliki jenis pelayanan relatif banyak. Setiap pemerintah daerah memiliki jenis pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik dan kompetensi yang dihadapi oleh masing-masing daerah. Lembaga pelayanannya pun berbeda-beda baik nama maupun bentuk dari lembaga penyelenggara pelayanan. Ada pelayanan yang masih dilakukan oleh dinas-dinas atau kantor teknis dan ada pula pelayanan publik yang telah memiliki lembaga pelayanan tersendiri. Pelayanan yang tak kalah penting dibandingkan dengan pelayanan Kesehatan dan kependudukan adalah pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan menurut Raminto dan Winarsih (2006: 4), menyatakan bahwa:

“Pelayanan perizinan merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau wakaf.”

Pelayanan perizinan pada umumnya dilakukan secara langsung atau tatap muka, tetapi semakin berkembangnya teknologi pelayanan perizinan pun berkembang dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan dengan

memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi ini selanjutnya disebut dengan sistem layanan elektronik atau *E-Service*. Menurut Rowley (2006) dalam Taufiqurokhman & Satispi (2018: 231), layanan elektronik didefinisikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirim dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan dan pelayanan.

Sistem pelayanan perizinan online ini merupakan salah satu bentuk dari penerapan *E-government*. Pentingnya *e-government* salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan zaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Di era globalisasi saat ini teknologi informasi dan komunikasi menjadi hal yang penting terutama dalam bidang pemerintahan karena secara tidak langsung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini dapat mempermudah proses pemerintahan. Pemerintah pun dituntut untuk selalu memberikan inovasi baru yang sesuai dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu, seluruh pemerintah daerah di Indonesia berlomba-lomba membangun *e-government*. Baik pemerintah daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Pemerintah Kabupaten Bandung sendiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah menerapkan sistem pelayanan perizinan secara elektronik. Kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kabupaten Bandung dilakukan melalui Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) yang terintegrasi pada aplikasi SAMIRINDU-PASTI BEDAS

(Sistem Layanan Perizinan Informasi Perizinan Terpadu-Pasti, Bersih dan Tuntas). Aplikasi SAMIRINDU ini merupakan implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yaitu, pemohon dapat mengakses aplikasi SAMIRINDU pada website DPMPTSP dan aplikasi ini dapat diakses pada komputer maupun smartphone, nantinya pihak dinas akan melakukan persetujuan atau penolakan terhadap pemenuhan komitmen, jika disetujui maka akan dilakukan survey kepuasan masyarakat dan pemohon izin dapat mencetak izin melalui menu SILONCER pada aplikasi SAMIRINDU.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengembangkan content berupa SILONCER (Sistem Layanan Online Cetak Sendiri) dengan menggunakan tanda tangan digital. SILONCER merupakan salah satu inovasi layanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung, yang dilakukan secara elektronik atau online dimana pemilik usaha yang berada di Kabupaten Bandung dapat mendaftarkan usahanya untuk mendapatkan perizinan atau legalitas dari Pemerintah Kabupaten Bandung dengan cara mencetak sendiri melalui aplikasi SAMIRINDU dalam menu SILONCER sehingga pelaku usaha atau masyarakat yang ingin mendapatkan perizinan dapat mengisi data dari rumah tidak harus ke kantor DPMPTSP Kabupaten Bandung.

Berdasarkan data yang didapatkan dari DPMPTSP Kabupaten Bandung bahwa selama 1 (satu) tahun terakhir terdapat 3.708 izin terbit untuk pembuatan izin baru dan perpanjangan. Layanan perizinan yang paling banyak pada tahun 2021 yaitu layanan perizinan berupa Surat Izin Praktik Dokter/ Dokter Gigi yaitu sebanyak 679

izin terbit. Untuk proses perizinan pada aplikasi SAMIRINDU-PASTI BEDAS ini yaitu langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Masyarakat perlu mendaftarkan usahanya terlebih dahulu pada menu OSS untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
2. Selanjutnya untuk masyarakat yang jenis usahanya merupakan non OSS yaitu dalam kategori Kesehatan dan sosial, masyarakat perlu mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) pada aplikasi SAMIRINDU dengan memilih jenis usaha yaitu UMKM dan Non UMKM
3. Selanjutnya masyarakat dapat mengajukan permohonan pada menu SILONCER (Sistem Layanan Online Cetak Sendiri) dengan memilih kategori usaha berupa perorangan dan badan usaha serta mengisi NPWP dan Password yang sudah didapat pada menu OSS sebelumnya
4. Selanjutnya masyarakat diminta untuk memilih kategori perizinan berupa perizinan baru atau perpanjangan perizinan
5. Selanjutnya masyarakat diminta untuk mengisi data diri dan data mengenai usahanya
6. Selanjutnya masyarakat dapat melihat persyaratan perizinan pada menu informasi dan download persyaratan. Selanjutnya masyarakat diminta untuk melampirkan persyaratan yang sesuai dengan jenis usahanya
7. Selanjutnya masyarakat dapat mengklik option kirim permohonan
8. Setelah mengirim permohonan perizinan, masyarakat akan mendapatkan nomor resi untuk mengetahui sampai mana proses permohonan perizinan berjalan

9. Untuk melihat proses perizinan dan mengetahui surat izin sudah diverifikasi, sudah terbit atau belum diverifikasi, masyarakat dapat memasukkan nomor resi pada menu monitoring berkas perizinan.

Untuk mempermudah, berikut ini alur pelayanan perizinan dan non perizinan online dengan tanda tangan elektronik:

Gambar 2.1
Alur Pelayanan Perizinan Online



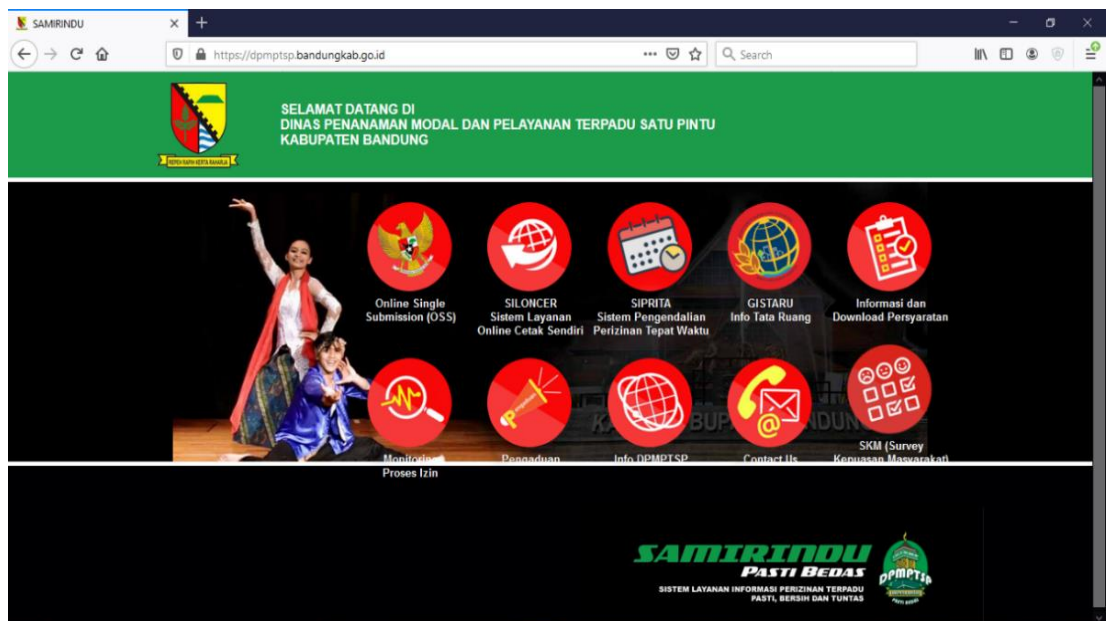
Sumber: DPMPSTP Kabupaten Bandung, 2022

Berdasarkan hal tersebut, terdapat beberapa tampilan aplikasi SAMIRINDU, yaitu:

1) Tampilan Utama Aplikasi SAMIRINDU

Dalam tampilan utama ini terdapat beberapa menu diantaranya yaitu menu OSS (Online Single Submission), SILONCER (Sistem Layanan Online Cetak Sendiri), SIPRITA (Sistem Pengendalian Perizinan Tepat Waktu), GISTARU (Info Tata Ruang), Informasi dan Download Persyaratan, Monitoring Proses Izin, Pengaduan, Info DPMPTSP, Contact Us, dan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat).

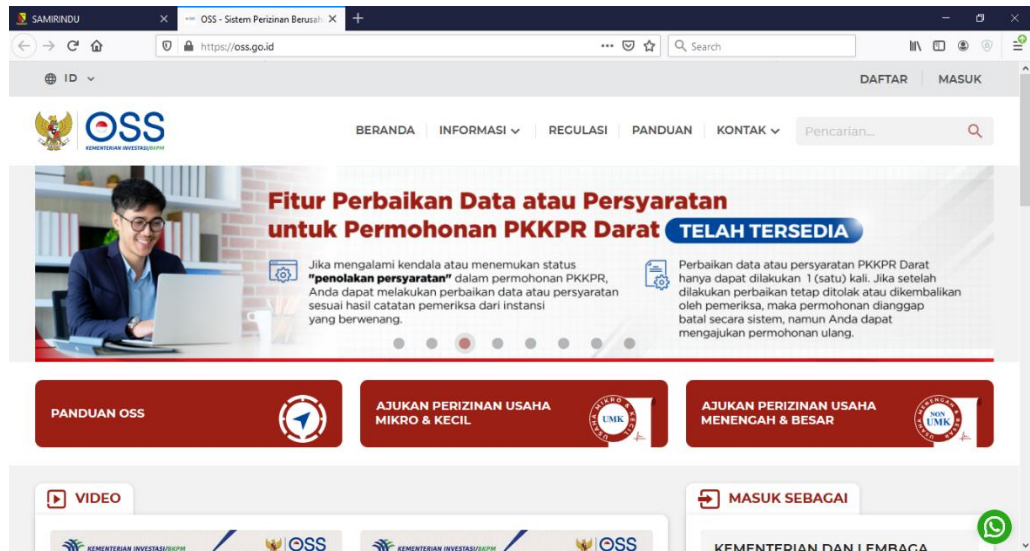
Gambar 2.2
Tampilan Utama Aplikasi SAMIRINDU



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bandung, 2022

2) Menu OSS (Online Single Submission)

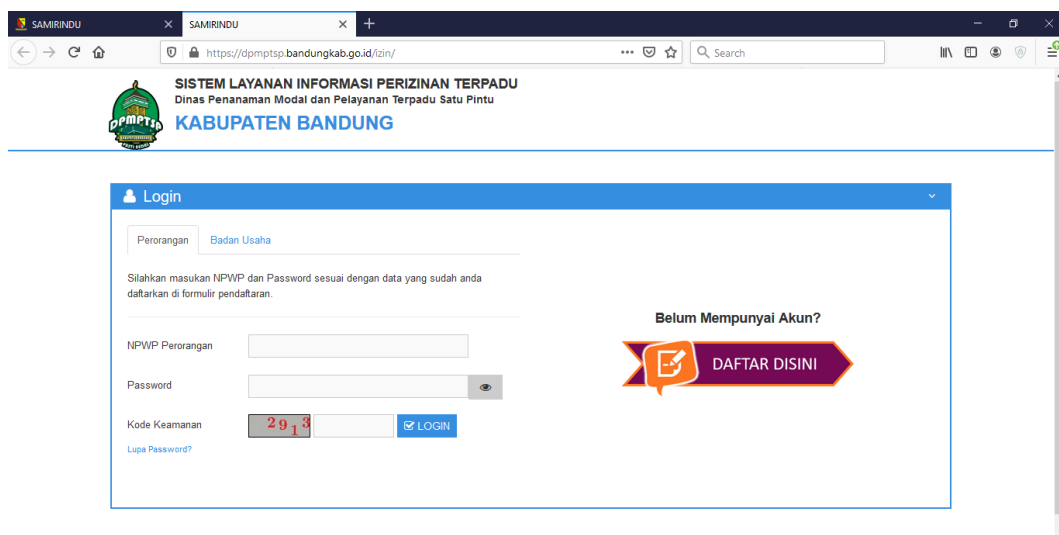
Gambar 2.3
Tampilan Menu OSS (Online Single Submission)



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bandung, 2022

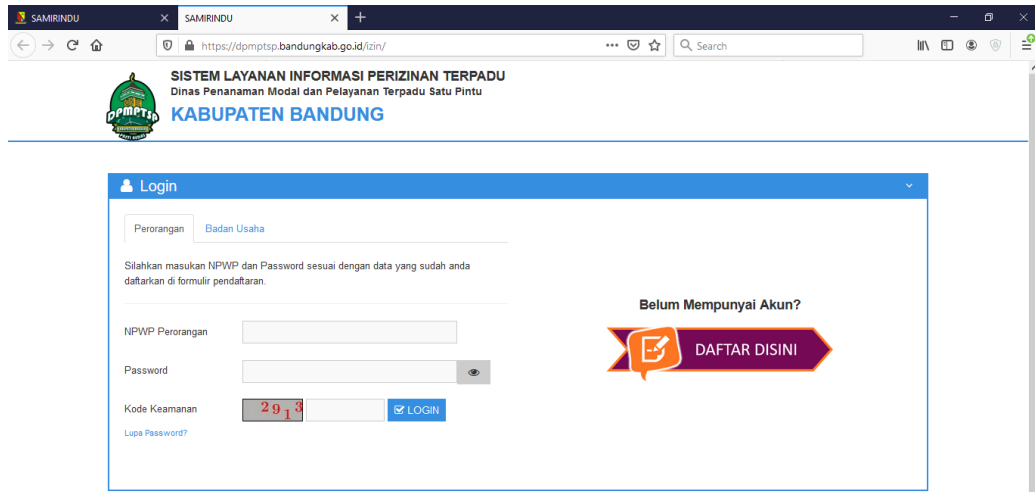
3) SILONCER (Sistem Layanan Online Cetak Sendiri)

Gambar 2.4
Tampilan Menu SILONCER Kategori Perorangan



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bandung, 2022

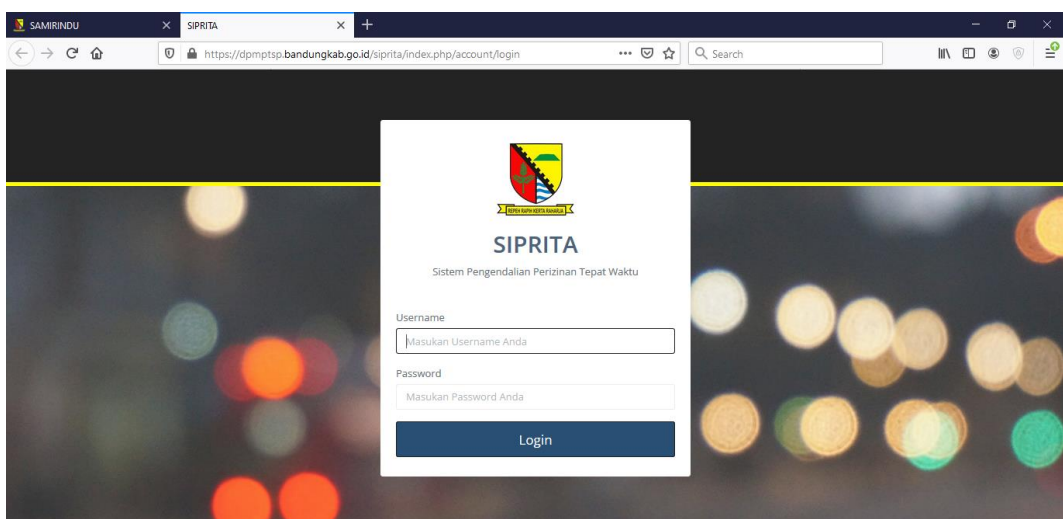
Gambar 2.5
Tampilan Menu Silencer Kategori Badan Usaha



Sumber: DPMPPTSP Kabupaten Bandung, 2022

4) SIPRITA (Sistem Pengendalian Perizinan Tepat Waktu)

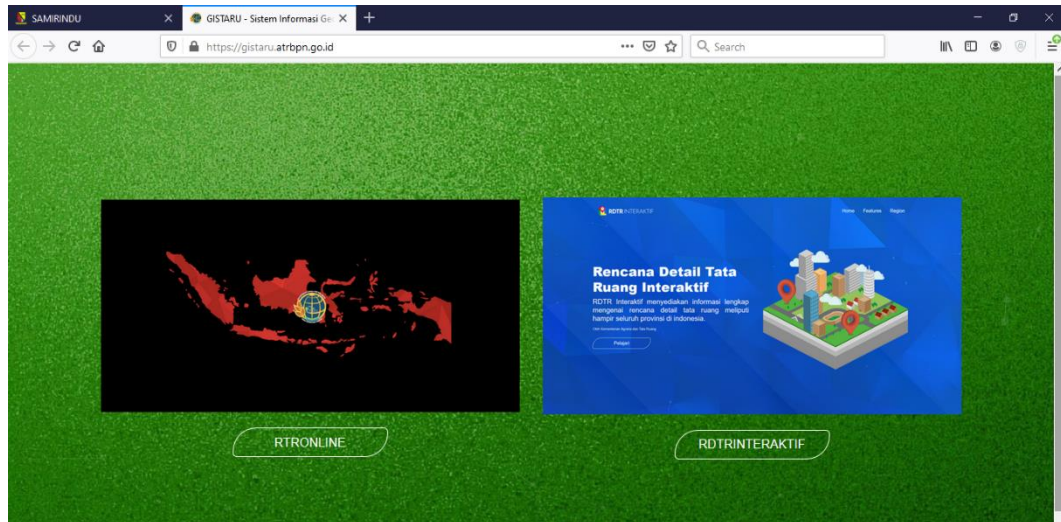
Gambar 2.6
Tampilan Menu SIPRITA



Sumber: DPMPPTSP Kabupaten Bandung, 2022

5) GISTARU (Info Tata Ruang)

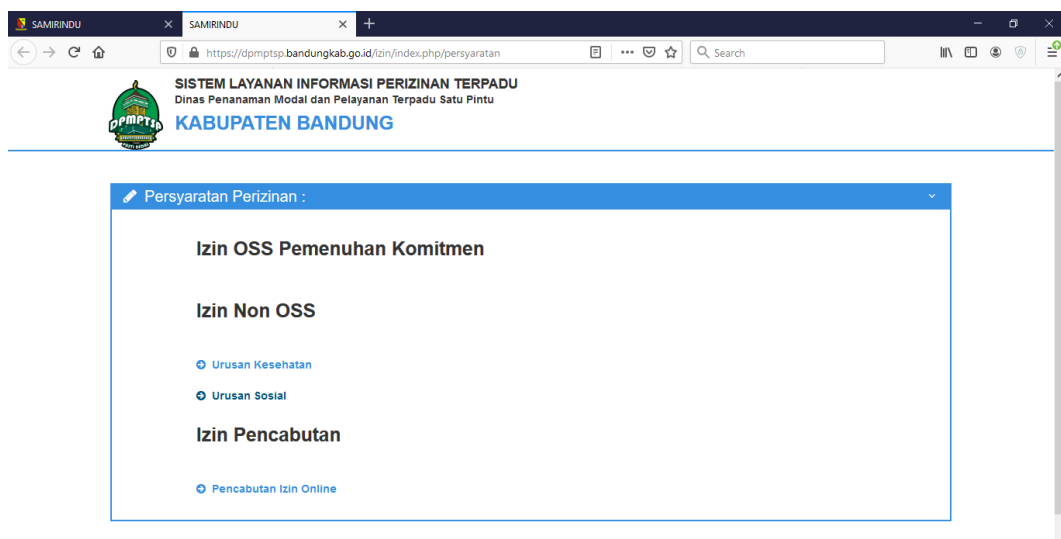
Gambar 2.7
Tampilan Menu GISTARU



Sumber: DPMPSTSP Kabupaten Bandung, 2022

6) Informasi dan Download Persyaratan

Gambar 2.8
Tampilan Menu Informasi dan Download Persyaratan



Sumber: DPMPSTSP Kabupaten Bandung, 2022

7) Monitoring Proses Izin

Gambar 2.9
Tampilan Menu Monitoring Proses Izin

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://dpmpstsp.bandungkab.go.id/izin/index.php/monitoringpublic>. The page header includes the SAMIRINDU logo and the text "SISTEM LAYANAN INFORMASI PERIZINAN TERPADU Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu KABUPATEN BANDUNG". The main content area is titled "Monitoring Berkas Perizinan" and contains a search form with the following fields:

- Masukan No.REGSI :
- Kode Keamanan :

Sumber: DPMPSTSP Kabupaten Bandung, 2022

8) Pengaduan

Gambar 2.10
Tampilan Menu Pengaduan

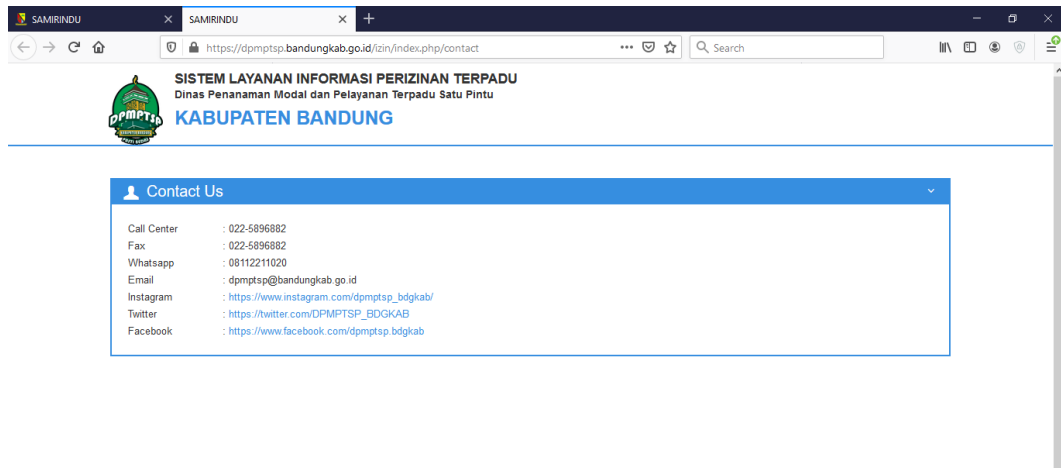
The screenshot shows a web browser window with the URL <https://dpmpstsp.bandungkab.go.id/izin/ijinmasuk/pengaduan>. The page header includes the SAMIRINDU logo and the text "SISTEM LAYANAN INFORMASI PERIZINAN TERPADU PASTI, BERSIH DAN TUNTAS". The main content area is titled "Login" and contains a login form with the following fields:

- Login / Masuk :
- Anda harus login terlebih dahulu ! (Error message)
- No NPWP :
- Password :
- Kode Keamanan :

Sumber: DPMPSTSP Kabupaten Bandung, 2022

9) Contact Us

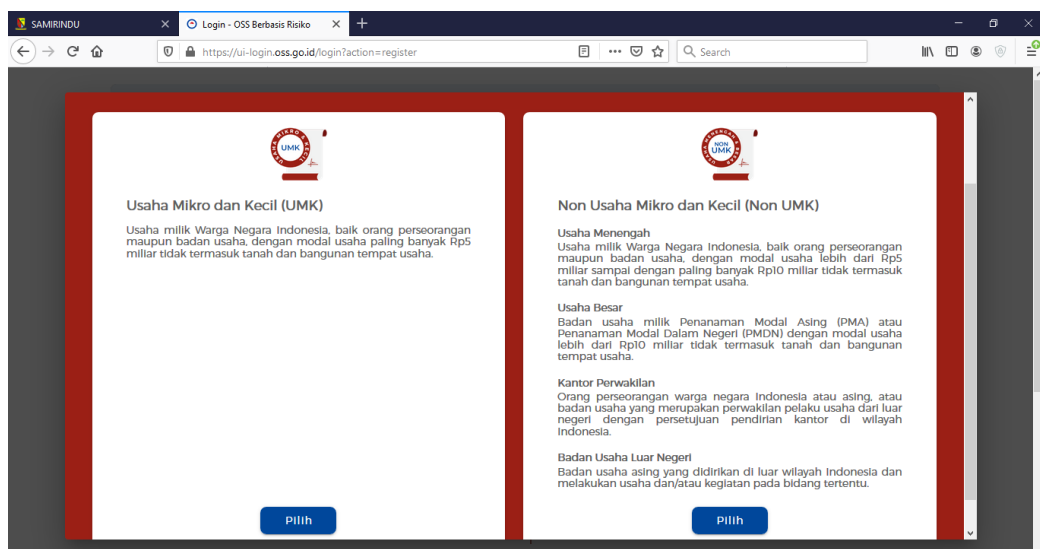
Gambar 2.11
Tampilan Menu Contact Us



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bandung, 2022

10) SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

Gambar 2.12
Tampilan Menu SKM



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bandung, 2022

2.2 Kerangka Pemikiran

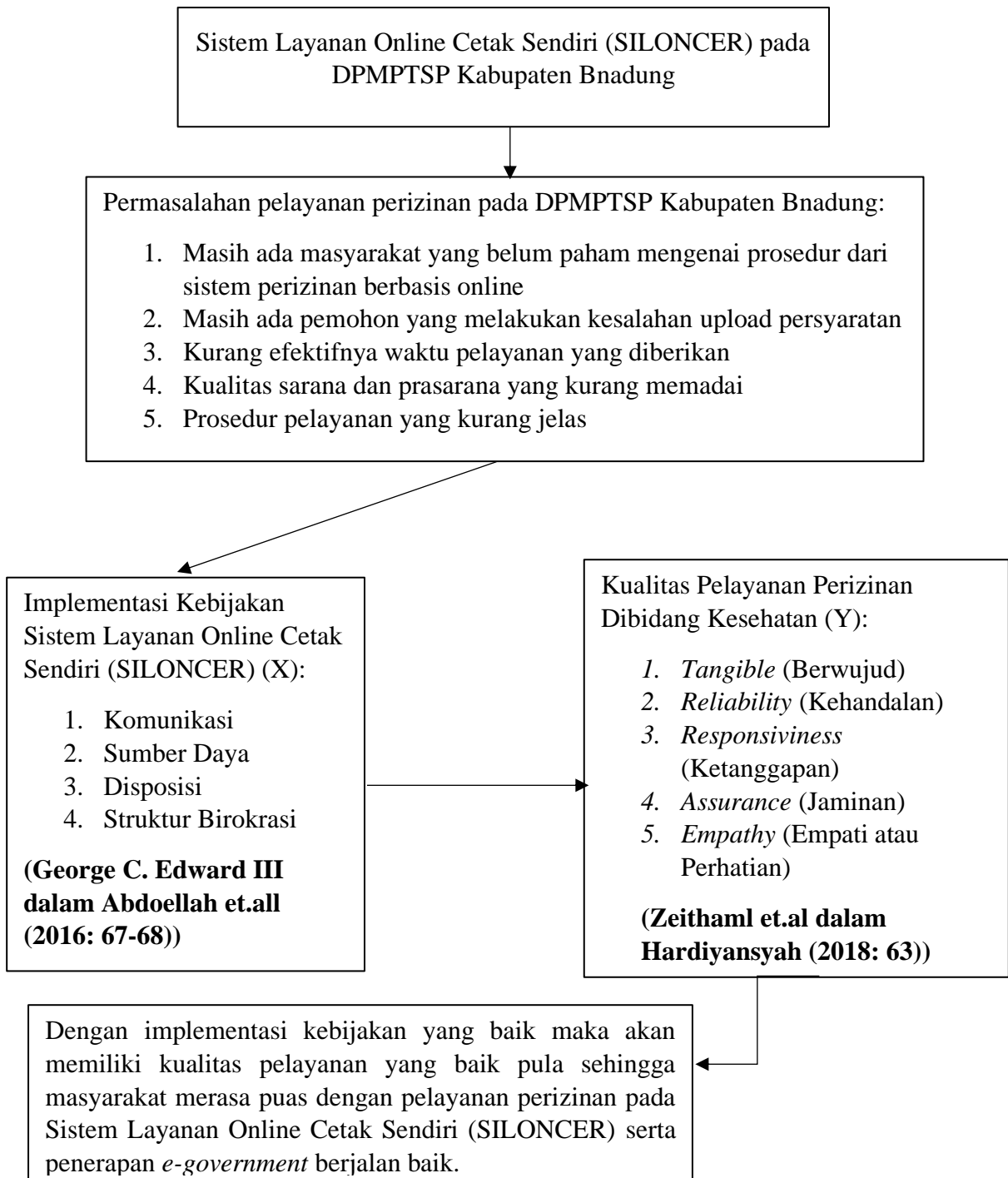
Fokus penelitian ini adalah Pengaruh Kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Bidang Kesehatan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kabupaten Bandung. Untuk kepentingan penelitian ini, kualitas pelayanan perizinan di bidang kesehatan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung merupakan bentuk jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam tercapainya tujuan organisasi, karena pada dasarnya pelayanan publik merupakan cerminan dari pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai instansi pemerintah terhadap masyarakat penerima layanan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.

Sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III dengan indikator Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Serta teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiyansyah (2018: 63) dengan indikator *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati atau Perhatian). Maka peneliti ingin mengetahui apakah semua indikator dalam penelitian ini sudah optimal atau belum.

Selain itu, dalam penelitian ini juga, peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP pada masa pandemi covid-19. Karena seperti masalah umumnya bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia sendiri dinilai belum optimal sehingga masyarakat merasa tidak puas atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dengan adanya pelayanan perizinan online yang merupakan salah satu bentuk dari penerapan e-government, pemerintah telah menyediakan pelayanan perizinan online berupa menu atau fitur SILONCER pada aplikasi SAMIRINDU yang tujuannya memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan melakukan perizinan terutama pada bidang kesehatan, apakah dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau tidak.

Berikut ini adalah kerangka pemikiran dari Hubungan Kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Bidang Kesehatan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung, adalah:

Gambar 2.13
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti, 2022

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti dan akan dibuktikan kebenarannya. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah hipotesis pengaruh atau hipotesis asosiatif yang merupakan dugaan terhadap ada tidaknya pengaruh antara dua variabel atau lebih. Maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai jawaban sementara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh antara implementasi kebijakan sistem layanan online cetak sendiri (SILONCER) terhadap kualitas pelayanan perizinan dibidang Kesehatan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara implementasi kebijakan sistem layanan online cetak sendiri (SILONCER) terhadap kualitas pelayanan perizinan dibidang Kesehatan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung